

## توافق نامه سطح خدمت

### مقدمه

تارنمای اداره کل راه و شهرسازی استان مرکزی به امکان ثبت و پیگیری درخواست ها و شکایات شما متقاضیان گرامی از طریق سایت مجهز می باشد. در این قسمت شما میتوانید با حوزه های مختلف سازمان به صورت تمام وقت و در ۷ روز هفته و ۲۴ ساعت روز، تماس برقرار نمایید. برای ارتباط با هر واحد از گزینه دپارتمان واحد مورد نظر را انتخاب نمایید. به محض ثبت درخواست، سعی می گردد در کوتاهترین زمان ممکن نتیجه پیگیری درخواست مطرح شده به متقاضی اعلام و در صورت لزوم درخواست مراجعه حضوری گردد. تارنمای اداره کل راه و شهرسازی استان مرکزی بصورت تمام وقت در دسترس متقاضیان گرامی بوده و در صورت بروز هرگونه اشکال و نقص فنی، به متقاضیان اطلاع رسانی خواهد گردید.

### هدف

هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط اداره کل راه و شهرسازی استان مرکزی، کیفیت تحویل خدمت برای تمامی استفاده کنندگان در خدمات این اداره کل در هر دو دسته حقیقی و حقوقی مورد توافق قرار گیرد.

### مسئولیت

حوزه پاسخگویی میز خدمت برای اطلاع و راهنمایی مراجعین از خدمات های الکترونیکی و غیرالکترونیکی راه اندازی گردیده است. نظرات سازنده شما برای افزایش کیفیت ارائه خدمات وزارت مربوطه و در صورت لزوم اصلاح فرآیندها موثر خواهد بود در صورت امکان در نظرسنجی میز خدمت الکترونیکی ما مشارکت فرمایید.

به محض ثبت درخواست کد رهگیری و رمز برای درخواست کننده ایجاد می شود و از طریق ردیابی نامه در دبیرخانه میتوانند نسبت به پیگیری درخواست خود اقدام نمایند.

### دسترس پذیری:

این خدمات همواره در دسترس می باشند و موارد احتمالی خروج از دسترس، و بروز هرگونه اشکال و نقص فنی از طریق این تارنما اطلاع رسانی می گردد.

### هزینه ها و پرداخت ها

برای ارائه خدمت به خدمت گیرندگان هیچ هزینه ای دریافت نمی گردد.

### دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ ۹۹/۱۲/۲۹ و تحت امضای مدیر کل اداره کل راه و شهرسازی استان مرکزی اعتبار دارد.

این توافقنامه سطح خدمت حداکثر تا [مدت زمان] یعنی زمانی که اصلاح، جایگزین شده یا با موافقت دو جانبه هر دو سازمان به امضاء برسد، اعتبار دارد. (برای خدمات G2G)

در پایان ۹۹/۱۲/۲۹ یک توافقنامه سطح خدمت جدید ایجاد و امضا خواهد شد تا ارائه خدمات ادامه یابد

#### خاتمه توافقنامه

در زمان فسخ و پایان خدمت، ارائه کننده ابتدا یک نسخه پشتیبان از اطلاعات بهره برداران تهیه می شود.

#### محرمانگی اطلاعات

کلیه اطلاعات بهره برداران از این تارنما محرمانه تلقی شده و اداره کل راه و شهرسازی استان مرکزی در حفظ آن کوشا خواهد بود.